



FACULTAD DE **NEGOCIOS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS
ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Silvia Gonzales Sala
Silvia Rojas Francisco

Asesor:

Mg. Raul Santiago Bacigalupo Lago

Lima – Perú

2021

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS	53
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS	78
ANEXOS	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores por financieras en Lima.....	19
Tabla 2. <i>Población total de los funcionarios en las entidades financieras en Lima</i>	45
Tabla 3. <i>Valores de alfa de Cronbach</i>	49
Tabla 4. <i>Validación de expertos</i>	53
Tabla 5. <i>Congruencia de los expertos</i>	53
Tabla 6. <i>Resumen de Procesamiento de casos</i>	54
Tabla 7. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	54
Tabla 8. <i>Frecuencias por rangos del Estrés laboral</i>	55
Tabla 9. <i>Frecuencias por rangos de la Productividad</i>	56
Tabla 10. <i>Frecuencias por rangos de Conflictos del puesto de trabajo</i>	57
Tabla 11. <i>Frecuencias por rangos de Sobrecarga del puesto de trabajo</i>	58
Tabla 12. <i>Frecuencias por rangos de Ambigüedad del puesto de trabajo</i>	59
Tabla 13. <i>Frecuencias por rangos de la Eficiencia</i>	60
Tabla 14. <i>Frecuencias por rangos de la Eficacia</i>	61
Tabla 15. <i>Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</i>	62
Tabla 16. Coeficiente de correlación Spearman	64
Tabla 17. <i>Correlación entre el Estrés laboral y la Productividad</i>	66
Tabla 18. <i>Correlación entre Conflictos en el puesto de trabajo y la Productividad</i>	68
Tabla 19. <i>Correlación entre la Sobrecarga del puesto de trabajo y la Productividad</i>	69
Tabla 20. <i>Correlación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la Productividad</i>	71
Tabla 21. <i>Considera usted que existe una comunicación clara y oportuna en su entidad....</i>	95
Tabla 22. <i>Usted cree que los canales de comunicación en su entidad son apropiados</i>	95

Tabla 23. <i>Usted otorga apoyo a sus compañeros de equipo</i>	96
Tabla 24. <i>Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo</i>	97
Tabla 25. <i>Usted cree que su desempeño es reconocido por sus líderes</i>	98
Tabla 26. <i>Usted recibe reconocimiento por su desempeño en el puesto de trabajo</i>	99
Tabla 27. <i>Usted considera que tiene exceso de carga laboral en su puesto de trabajo</i>	100
Tabla 28. <i>Usted considera que le asignan labores administrativas en demasía</i>	101
Tabla 29. <i>Para cumplir con las responsabilidades de su puesto de trabajo debe laborar fuera del horario de trabajo</i>	102
Tabla 30. <i>Las funciones de su puesto de trabajo lo agotan físicamente</i>	103
Tabla 31. <i>Considera usted que se encuentra agotado mentalmente al finalizar sus labores</i>	104
Tabla 32. <i>Se siente agotado mentalmente con las actividades que realiza en su puesto de trabajo</i>	105
Tabla 33. <i>Considera usted que tiene la información necesaria para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo</i>	106
Tabla 34. <i>Considera usted que las normativas de su puesto de trabajo son fáciles de entender</i>	107
Tabla 35. <i>Llega a cumplir las metas de su puesto de trabajo en el plazo establecido</i>	108
Tabla 36. <i>Cree que tiene el tipo suficiente para cumplir con las exigencias comerciales de su puesto de trabajo</i>	109
Tabla 37. <i>Cuenta con los recursos materiales para cumplir con su trabajo</i>	110
Tabla 38. <i>Usted cumple con las metas mensualmente</i>	111
Tabla 39. <i>Considera usted que las metas mensuales que le piden están acorde al cargo que desempeña</i>	112

Tabla 40. Considera usted que recibe el apoyo de su organización para el logro de sus metas

..... 113

Tabla 41. *Considera usted que su líder lo guía para lograr las metas de su puesto de trabajo*

..... 114

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Impactos de la pandemia en el rendimiento de los equipos	14
<i>Figura 2.</i> Situación del síndrome de Burnout en Colombia.	15
<i>Figura 3.</i> Funcionarios por empresa financiera en Lima. <i>Fuente:</i> Elaboración Propia.....	20
<i>Figura 4.</i> Cantidad de oficinas de El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019).	21
<i>Figura 5.</i> Modelo del estrés profesional.	26
<i>Figura 6.</i> Estrés en el trabajo: dos conceptualizaciones alternativas. Fuente: Otero J., Santiago, M & Castro, C (2015). Estrés laboral y burnout.....	31
<i>Figura 7.</i> Síntomas del estrés. Fuente: Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.....	33
<i>Figura 8.</i> Fuente: Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.	36
<i>Figura 9.</i> Eficiencia y eficacia en la administración.	37
<i>Figura 10.</i> Eficiencia y eficacia según Barnard.....	38
<i>Figura 11.</i> La participación del individuo: costos y beneficios personales en su relación con la organización.	40
<i>Figura 12.</i> Percepción de la organización: beneficios y costos para mantener a las personas como miembros de la organización	¡Error! Marcador no definido.
<i>Figura 13.</i> Funcionarios de las entidades financieras en Lima.....	46
<i>Figura 14.</i> Gráfico de barras del Estrés laboral. Elaboración propia	55
<i>Figura 15.</i> Gráfico de barras de la Productividad. Elaboración propia	56

<i>Figura 16. Gráfico de barras de Conflictos en el puesto de trabajo</i>	57
<i>Figura 17. Gráfico de barras de Sobrecarga en el puesto de trabajo.</i>	58
<i>Figura 18. Gráfico de barras de Ambigüedad del puesto de trabajo.....</i>	59
<i>Figura 19. Gráfico de barras de Eficiencia.....</i>	60
<i>Figura 20. Gráfico de barras de la Eficacia.</i>	61
<i>Figura 21. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 1</i>	95
<i>Figura 22. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 2</i>	96
<i>Figura 23. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 3</i>	97
<i>Figura 24. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 4</i>	98
<i>Figura 25. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 5</i>	99
<i>Figura 26. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 6</i>	100
<i>Figura 27. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 7</i>	101
<i>Figura 28. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 8</i>	102
<i>Figura 29. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 9</i>	103
<i>Figura 30. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 10</i>	104
<i>Figura 31. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 11</i>	105
<i>Figura 32. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 12</i>	106
<i>Figura 33. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 13.....</i>	107
<i>Figura 34. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 14</i>	108
<i>Figura 35. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 15</i>	109
<i>Figura 36. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 16</i>	110
<i>Figura 37. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 17</i>	111
<i>Figura 38. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 18</i>	112

<i>Figura 39.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 19	113
<i>Figura 40.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 20	114
<i>Figura 41.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 21	115

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021 para conocer las cómo se relacionan.

En cuanto a la metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, la investigación es de tipo descriptiva correlacional. La información se obtuvo aplicando la técnica de encuesta la cual estuvo conformada por una muestra probabilística de 278 funcionarios de las entidades financieras la misma que fue validada por expertos de la Universidad Privada del Norte, todo el procedimiento de la información obtenida se realizó por el programa estadístico IBM SPSS Ver. 25 logrando obtener como resultado un Alfa de Cronbach de 0,839 lo cual confirmo la confiabilidad de la investigación. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y la percepción de la productividad con una correlación de Spearman de Spearman de 0,650.

Palabras clave: Estrés laboral, Productividad, ambigüedad del puesto de trabajo, conflictos del puesto de trabajo, sobrecarga del puesto de trabajo, Eficiencia, Eficacia.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship that exists between work stress and the productivity of officials in financial entities, Lima, 2021 to know how they are related.

Regarding the methodology used, it has a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, the research is descriptive and correlational. The information was obtained by applying the survey technique which was made up of a probabilistic sample of 278 officials from financial institutions, which was validated by experts from the Universidad Privada del Norte, the entire procedure of the information obtained was carried out by the program Statistical IBM SPSS Ver. 25 obtaining as a result a Cronbach's Alpha of 0.839 which confirmed the reliability of the investigation.

It is concluded that there is a significant relationship between the variables work stress and the perception of productivity with a Spearman correlation of Spearman of 0.650.

Keywords: Job stress, Productivity, Job ambiguity, Job conflicts, Job overload, Efficiency, Effectiveness.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés*. Recuperado de.

https://books.google.com.pe/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjQu8_P3rHwAhWTqpUCHbSWDokQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false

Asencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de

<https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2018/02/comportamiento-organizacionpor-rene-ascencio.pdf>

Baldeón, W. (2017). *Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*(Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22123>

Banco Mundial. (28 de noviembre del 2015). Comunicado respecto a *el estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica*. Recuperado de

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobrezade-latinoamerica>

Brandolini, Alejandra y Gonzáles Frígoli, M. (2009). *Comunicación interna*. [versión PDF].

Recuperado de. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf>

Calahorrano, O. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima organizacional del personal docente de educación básica de una unidad*

educativa fiscal (Tesis de Titulación) Universidad Central del Ecuador, Quito,

Ecuador. Recuperado de.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19801/1/T-UCE-0007-CPS-012-P.pdf>

Cortés, M. & Iglesias, M. (2004) *Generalidades sobre metodología de la investigación*.

Editorial D.R. Universidad Autónoma del Carmen Recuperado de

file:///C:/Users/445/Downloads/metodologia_investigacion.pdf

Chiavenato I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Editorial MGRW-

Hill/interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado de.

[Libro Administracion de RRHH Chiavenato 8va edicion \(1\) \(1\).pdf](#)

Diario el Peruano (2020). *La salud mental en tiempos de COVID – 19*. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/saludpol/noticias/112161-la-salud-mental-en-tiempos-decovid-19>

Dueñas F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del*

hospital Natalia Huerta de Niemes. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

Essalud (4 de mayo 2021). *Trabajo remoto hasta el 2021. Essalud te da estos consejos para*

controlar el estrés y la ansiedad. El peruano. Recuperado de.

<https://elperuano.pe/noticia/107532-trabajo-remoto-hasta-el-2021-essalud-te-da-estos-consejos-para-controlar-el-estres-y-la-ansiedad?fbclid=IwAR1bTlTmTpB5c5YKWCYrm1MtdAheXRS0uR28eCuTl542G5mspbHJ5eGkCGM>

- Flores M. (2019). *Estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto miguel de cervantes*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado de.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23409/T1230.pdf?sequence=1&isA%20llowed=y>
- Heras, S. & Vásquez, L. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A. Cajamarca 2018* (Tesis de Bachiller) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21010/Heras%20Rodr%c3%adguez%20Silvia%20Milagros%20%20%20Vasquez%20Vasquez%20Leydi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. [versión PDF]. Recuperado de.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática(INEI)(2019). *Sistema Estadístico Nacional provincia de Lima 2019. Compendio estadístico*. Recuperado de.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1714/Libro.pdf
- Ley N.º 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública. (14 de Setiembre del 2011). Recuperado del sitio de internet de Plataforma digital única del Estado Peruano:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105104/_27806_-_07-11-2012_12_42_43_-LEY-27806.pdf
- Ley N.º 30220, Ley Universitaria. (09 de Julio del 2014). Recuperado del sitio de internet de Plataforma digital única del Estado Peruano:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/30220-09-07-](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/30220-09-07-2014-10-14-18-NuevaLeyUniversitaria.pdf)

[2014-10-14-18-Nueva Ley Universitaria.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/30220-09-07-2014-10-14-18-NuevaLeyUniversitaria.pdf)

Lizama, N. (3 de mayo 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectara la nueva cuarentena?*. El Comercio. Recuperado de.

<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 2020. Recuperado de.

<http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>

Meyers, F. (2000). *Estudios de tiempos y movimientos para manufactura ágil*. Editorial Pearson Educación. Recuperado de.

<https://books.google.com.pe/books?id=cr3WTuK8mn0C&pg=PA14&dq=fases+del+experimento+de+hawthorne&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5rY6aoLHwAhVBqJUCHfzQACAQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=fases%20del%20experimento%20de%20hawthorne&f=false>

Ortiz, L. (3 de mayo 2021). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*. Una Comunica.

Recuperado de. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboralen-tiempos-de-pandemia>.

Otero J., Santiago, M & Castro, C (2015). *Estrés laboral y burnout*. Recuperado de.

<https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estr%C3%A9s+laboral+y+burnout&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwjdtz65rHwAhUmp5UCHR8YCyMQ6AEwAHoECAUQ](#)

[Ag#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20burnout&f=false](#)

Palella S. & Martins F. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Fondo

Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de

<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodolog3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Robbins S. & Coulter M. (2014). *Administración*. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Recuperado de.

<file:///C:/Users/user/Desktop/Robbins%20y%20Coulter%20-%202014%20-%20Admini stracion.pdf>

Sánchez, J (2010). Gestión Administrativa. *Hidrogénesis*, 8(2),2010. Recuperado

de <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista%20Hidrognesis/Revista%20Hidrogn%C3%A9sis%20Vol.%208%20No.2.%202010.pdf>

Sánchez (2016). *El concepto de reconocimiento en Charles Taylor*. (Tesis de Licenciatura)

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. Recuperado de,

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5355/Sanchez_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stora, J. (1991). *El estrés ¿Qué sé?*. Recuperado de.

[https://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&dq=Stora,+J.+\(1991\).+El+estr%C3%A9s+%C2%BFQu%C3%A9+s%C3%A9&hl=es&sa=X](https://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&dq=Stora,+J.+(1991).+El+estr%C3%A9s+%C2%BFQu%C3%A9+s%C3%A9&hl=es&sa=X)

https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2&ved=2ahUKEwjZ0pLSr6fxAhWAGbkGHQVuBk8Q6wEwA3oECAkQAQ#v=onepage&q&f=false

Superintendencia de Banca y Seguros (S.B.S) (2021). *Información estadística de las empresas financieras*. Recuperado de

https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2

Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. Recuperado de.

https://webooks.co/images/team/academicos/administraciondeempresas/3.Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf

Toro, J. (3 de mayo 2021). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad*. *La República*. Recuperado de.

<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. edición). Editorial San Marcos. Recuperado de.

<https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-ParaElaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

Velarde, R. (2018). *El estrés laboral y la productividad en la empresa Design & Textiles Morales S.A.C, La Victoria, 2018*” (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19322/Valverde_VRF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Recuperado de.

https://books.google.com.pe/books?id=xsHHilcCfigC&printsec=frontcover&dq=Relaciones+interpersonales&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Relaciones%20interpersonales&f=false